

THE ANALYSIS OF FACTORS DETERMINING JOB SATISFACTION OF WOMEN AS A SYAR'I MOTORCYCLE TAXI DRIVER

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DETERMINAN KEPUASAN KERJA WANITA SEBAGAI PENGEMUDI OJEK SYAR'I

Tri Siwi Agustina¹, Iqraning Pratiwi Wulansari²
Departemen Manajemen –Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga¹
Program Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia
Sekolah Pascasarjana, Universitas Airlangga²
Departemen Ekonomi Syariah - Fakultas Ekonomi dan Bisnis - Universitas Airlangga
siwi@feb.unair.ac.id*, iqraning.pratiwi.wulansari-2016@pasca.unair.ac.id

ABSTRAK

Syarihub adalah pionir layanan transportasi online khusus wanita dan anak – anak di Indonesia. hadir dari keresahan masyarakat, khususnya wanita muslim yang merasakan sulitnya bermobilisasi dengan rasa aman, nyaman serta sekaligus dapat menjaga dirinya dari lawan jenis yang bukan mahrom. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada pengendara ojek online Syarihub. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksploratif dengan pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Subyek penelitian ini adalah 50 orang pengemudi ojek online Syarihub di Kota Surabaya, Pengumpulan data menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa faktor dengan tahap analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran tentang data yang dimiliki. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa faktor-faktor determinan kepuasan kerja pengemudi ojek Syarihub terdiri dari faktor kompensasi, faktor Supervision Human Relations, faktor kondisi kerja, faktor kebijakan perusahaan dan implementasinya, faktor variasi, faktor status sosial. Keenam faktor variabel tersebut dapat dikatakan sebagai variabel baru yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi ojek Syarihub.

Kata kunci: *Kepuasan kerja, Analisis Faktor, Pengemudi Ojek Online Syar'i.*

ABSTRACT

Syarihub is the pioneer of Indonesia's online ride hailing service for women and children and hiring women riders. Syarihub comes from the need of society, especially muslim women who find it difficult to find a secure and comfortable transportation that at the same time enable them to keep herself separated from the opposite gender. This study aims to find out determinant factors are influencing job satisfaction's female online motorcycle taxi drivers who work in Syarihub. This study is an explorative quantitative research by collecting data using an instrument in the form of a questionnaire. The research subjects were online Syarihub motorcycle taxi drivers who work in Surabaya totaling 50 people. Data collected using Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). The data analysis technique used in this study is a factor analysis technique with a descriptive analysis stage that provides an overview of the data held. The results showing that the determinants factors are influencing job satisfaction of Syarihub motorcycle taxi drivers consist of compensation factor, human relations supervisory factor, working conditions factor, corporate policy factors and implementation, variation factors, social status factors. The conclusion of the study illustrates that the optimal six factors will increase job satisfaction of Syarihub motorcycle taxi riders.

Keywords: *Job satisfaction, Factor Analysis, female online motorcycle taxi riders.*

Informasi artikel

Diterima: 24-12-2020

Direview: 13-01-2021

Diterbitkan: 25-01-2021

^{*)}Korespondensi (Correspondence):
Tri Siwi Agustina

Open access under Creative Commons
Attribution-Non Commercial-Share A
like 4.0 International Licence
(CC-BY-NC-SA)



I. PENDAHULUAN

Sejak tahun 2015, telah hadir layanan ojek online berbasis aplikasi khusus perempuan dan anak-anak yang dikenal dengan nama OJESY atau singkatan dari Ojek Sya'ri Indonesia. Pada awal tahun

2019, nama tersebut berubah menjadi Syarihub. Ojek Syarihub merupakan star-up yang digagas oleh 2 pemuda yaitu Reza Zamir dan Evilita Adriani, Konsep bisnis Syarihub berbeda dengan jasa transportasi online berbasis aplikasi yang sudah ada yaitu Gojek dan Grab, karena Syarihub menggarap ceruk pasar khusus perempuan dan anak-anak selain itu juga menawarkan layanan yang bervariasi yaitu order reguler, order langganan dan order kurir (jasa pengantaran barang). Sistem order berlangganan inilah yang menjadi *unique value proposition* karena menjamin kastemer akan mendapatkan pengemudi yang sama serta menawarkan kepastian waktu penjemputan. Tercatat hingga akhir tahun 2019 akhir, Syarihub telah beroperasi di 33 kota di seluruh Indonesia.

Dikutip dari Agustina (2019) terdapat sejumlah alasan yang mendasari manajemen Syarihub memilih segmen perempuan dan anak – anak, yaitu (1) Transportasi umum yang ada saat itu belum menjamin keamanan dan kenyamanan penumpangnya terutama perempuan dan anak – anak. Banyak terjadi kasus kriminalitas yang memakan korban kaum perempuan dan anak – anak seperti kejahatan seksual, perampasan dan penculikan. (2) Indonesia adalah negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia dimana jumlah penduduk perempuan lebih banyak daripada laki – laki. Didalam ajaran agama Islam, seorang perempuan tidak diperbolehkan keluar rumah selain dengan muhrimnya. Tentunya hal tersebut tentunya membatasi ruang gerak dan mobilitas wanita dalam kegiatan sehari – hari, padahal, wanita memiliki kegiatan yang lebih banyak dibanding pria, dimulai dari berbelanja ke pasar di pagi hari, mengantar dan menjemput anak ke sekolah, hingga membeli keperluan rumah tangga.

Selain itu, motivasi pendiri Syarihub didasarkan pada keprihatinannya pada kesempatan kerja wanita muslimah yang mengenakan atribut muslimah (hijab dan busana) tidak seluas wanita pada umumnya. Demikian halnya dengan usia, dimana pasar tenaga kerja umumnya lebih membuka kesempatan kerja pada usia produktif. Padahal bekerja dan berkarya adalah hak setiap orang tanpa mengenal usia. Terinspirasi oleh hadist Rasulullah SAW bahwa “*Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia*” (HR. Ahmad, Shahihul Jami’ No. 3289), maka pendiri Syarihub memiliki visi, yaitu: “Menjadi platform yang memudahkan mobilitas wanita perkotaan dengan menghubungkan wanita yang membutuhkan layanan jasa dan wanita yang membutuhkan pekerjaan”.

Syarihub selain memiliki bisnis inti ojek online juga memiliki bisnis sampingan yaitu catering Subuh dan jasa pengasuhan anak (*Nanny*). Layanan tersebut ditujukan bagi ibu rumah tangga yang bekerja yang memiliki keterbatasan waktu untuk memasak dan mengasuh anak – anak karena harus bekerja. Bagi tenaga kerjanya, kedua layanan ini juga membuka lapangan pekerjaan bagi wanita muslimah yang memiliki keterampilan memasak dan ingin memiliki penghasilan tanpa harus meninggalkan kewajibannya sebagai ibu rumah tangga.

Sebagai *start-up* baru, tentunya tidak terlepas dari berbagai kendala. Demikian pula Syarihub yang menghadapi kendala dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Terutama yang terkait dengan kepuasan kerja. Pada tahun 2018 didapatkan data jumlah driver yang berfluktuasi di area layanan Jawa Timur seperti terlihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Data Jumlah Pengemudi Syarihub di Jawa Timur
Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah Pengemudi		Total
		Lama	Baru	
1	Januari-Maret	203	10	213
2	April-Juni	186	15	201
3	Juli-September	176	17	193
4	Oktober-Desember	180	8	188

Sumber: SyariHub (2018).

Diketahui dari Tabel 1, bahwa dari jumlah total setiap bulannya terjadi penurunan jumlah pengemudi ojek Syarihub. Berdasarkan wawancara dengan pengelola Syarihub pada bulan November 2019 didapatkan sebuah informasi bahwa apabila di kota – kota lain baik di pulau Jawa dan di luar pulau Jawa terjadi penambahan armada pengemudi ojek Syarihub, hal tersebut tidak terjadi di kota Surabaya. Fenomena turunnya jumlah pengemudi ojek Syarihub ini menarik untuk diamati karena terjadi hal yang kontras mengingat cakupan wilayah di Surabaya makin lama makin luas, permintaan pasarpun makin lama makin meningkat seiring dengan kesadaran masyarakat akan layanan ojek Syarihub.

Fenomena turnover yang terjadi pada Syarithub mengindikasikan adanya tidak terpenuhinya faktor – faktor kepuasan kerja pengemudi ojek Syarithub. Padahal menurut Darma, Wicaksono, Sanica dan Abiyasa (2019) yang telah melakukan penelitian secara kualitatif pada 5 orang driver Gojek di Denpasar, Bali menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan variabel yang kuat yang mempunyai dampak besar bagi perusahaan maupun mitra. Serta dapat meningkatkan pendapatan perusahaan jika mitra merasa puas dan menikmati pekerjaan mereka. Apabila kepuasan kerja sebagai pengemudi ojek online meningkat tentunya akan meningkatkan pula *engagement* mereka sebagai mitra (Prahara dan Halias, 2020).

Hadirnya ojek online berbasis aplikasi sebagai salah satu alternatif moda transportasi di Indonesia pada tahun 2015 yang lalu, membuka peluang bagi para peneliti untuk mengkaji tentang tenaga kerja yang menjadi tulang punggung bisnis transportasi tersebut. Para peneliti terdahulu telah mengkaji tentang kepuasan kerja, pengendara ojek wanita ditinjau dari berbagai aspek seperti system kompensasi yang diterima driver ojek online dan pengaruhnya para kinerja (Nurhidayah, 2018), Pengaruh kepuasan kerja terhadap employee engagement (Prahara dan Halias, 2020), pengaruh stress kerja dan kompensasi finansial dengan kepuasan kerja (Valentina, 2020) faktor kompensasi dan strategi Gojek dalam meningkatkan kepuasan kerja (Darma, Wicaksono, Sanica dan Abiyasa, 2019), persaingan kerja dengan kepuasan kerja (Kumala, 2020), hubungan kepuasan kerja dengan *subjective well-being* (Ernawati 2018); eksistensi driver gojek online wanita (Arofah 2019), serta profil perempuan berkeluarga sebagai driver ojek online (Harahap, 2018) ; Kesetaraan Gender pada pengemudi ojek wanita (Kurniawan & Soenaryo, 2020) . Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap penelitian tentang faktor – faktor yang membentuk kepuasan kerja pada pengemudi ojek wanita.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah faktor – faktor yang menjadi determinan kepuasan kerja pengemudi ojek Syarithub? Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen Syarithub dan pengelola bisnis transportasi online yang lain dalam meningkatkan kepuasan kerja tenaga kerjanya.

II. LANDASAN TEORI

Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan berpengaruh pada perilaku positif dalam pekerjaannya begitupun sebaliknya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan cenderung berperilaku negatif terhadap apa yang dikerjakannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai – nilai yang berlaku dalam dirinya. Semakin banyak aspek – aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya.

Terdapat tiga dimensi kepuasan kerja yang sesuai *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) (Weiss, 1967) adapun ketiga dimensi tersebut adalah:

1. Dimensi intrinsik. Kepuasan intrinsik didapat saat seseorang dapat berhasil melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
2. Dimensi ekstrinsik. Kepuasan ekstrinsik didapatkan dari imbalan yang didapat oleh individu, imbalan tidak selalu dalam bentuk uang, namun bisa dalam bentuk pengembangan, dan pengakuan.
3. Dimensi *general satisfaction*. *General satisfaction* didapatkan ketika individu merasa puas dengan kondisi pekerjaan dan rekan kerja secara keseluruhan.

Selanjutnya ketiga dimensi tersebut diukur melalui 20 indikator atau kebutuhan elemen atau kondisi penguat spesifik yang penting dalam menciptakan kepuasan kerja seperti terlihat pada Tabel 2 berikut:

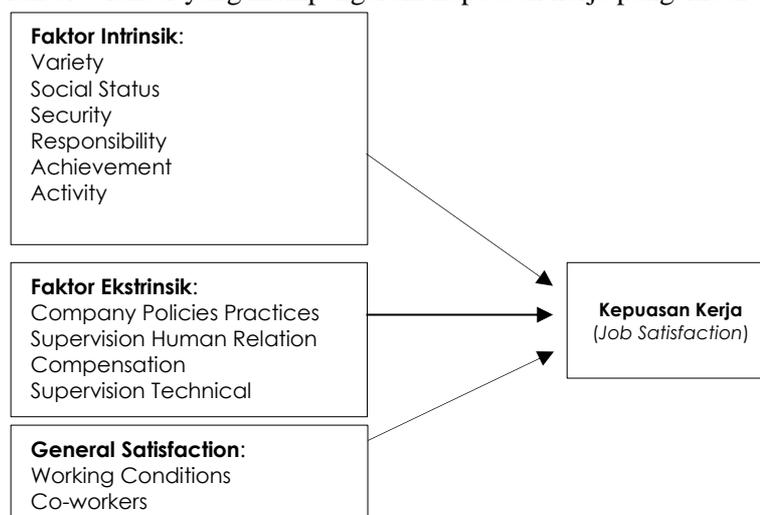
Tabel 2.
Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Dimensi	Indikator
Ekstrinsik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Company Policies Practices adalah kebijakan yang dirasakan adil bagi karyawan. 2. Supervision Human Relation adalah dukungan yang diberikan oleh badan usaha terhadap pekerjaanya. 3. Compensation adalah segala macam bentuk kompensasi yang diberikan kepada para

	<p>karyawan.</p> <p>4. Advancement adalah kemajuan atau perkembangan yang dicapai selama bekerja.</p> <p>5. Supervision Technical adalah bimbingan dan bantuan teknis yang diberikan atasan kepada karyawan.</p> <p>6. Recognition adalah pengakuan atas pekerjaan yang dilakukan.</p>
Intrinsik	<p>7. Social Service adalah perasaan sosial karyawan terhadap lingkungan kerjanya.</p> <p>8. Creativity adalah kreatifitas yang dapat dilakukan dalam melakukan pekerjaan</p> <p>9. Moral Value adalah nilai-nilai moral yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaannya seperti rasa bersalah atau terpaksa.</p> <p>10. Independence adalah kemandirian yang dimiliki karyawan dalam bekerja</p> <p>11. Variety adalah variasi yang dapat dilakukan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.</p> <p>12. Authority adalah wewenang yang dimiliki dalam melakukan pekerjaan.</p> <p>13. Ability Utilization terkait dengan pemanfaatan kecakapan yang dimiliki oleh karyawan.</p> <p>14. Social Status adalah derajat sosial dan harga diri yang dirasakan akibat dari pekerjaan.</p> <p>15. Security adalah rasa aman yang dirasakan karyawan terhadap lingkungan kerjanya.</p> <p>16. Responsibility Responsibility adalah tanggung jawab yang diemban dan dimiliki.</p> <p>17. Achievement adalah prestasi yang dicapai selama bekerja.</p> <p>18. Activity adalah segala macam bentuk aktivitas yang dilakukan dalam bekerja.</p>
General Satisfaction	<p>19. Working Conditions adalah keadaan tempat kerja dimana karyawan melakukan pekerjaannya.</p> <p>20. Co-workers adalah rekan sekerja yang terlibat langsung dalam pekerjaan.</p>

Sumber: Weiss (1967)

Gambar 1 berikut adalah menjelaskan tentang kerangka penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui determinan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek Syarihuh.



Gambar 1.
Kerangka Penelitian

III. METODE PENELITIAN

Kepuasan kerja pada penelitian ini didefinisikan sebagai sikap umum pengemudi ojek Syarihuh di Surabaya terhadap pekerjaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif dengan tem pertanyaan pada kepuasan kerja mengacu pada *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) yang terdiri dari 3 dimensi utama yaitu Intrinsik, Ekstrinsik dan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai Item pertanyaan pada kepuasan kerja mengacu pada *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) yang terdiri dari 3 dimensi utama yaitu Intrinsik, Ekstrinsik dan *General Satisfaction* yang narasi pertanyaannya disesuaikan dengan ruang lingkup pekerjaan di Syarihuh.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wanita pengemudi ojek Syarihuh di kota Surabaya yang berjumlah 54 orang, karena jumlahnya sedikit maka semua populasi digunakan sebagai sampel atau menggunakan metode sensus. Pada saat penyebaran kuesioner, hanya 50 orang yang bersedia

mengembalikan, sementara yang 4 orang tidak mengembalikan karena alasan personal. Teknik pengambilan data adalah menggunakan wawancara, observasi dan menyebarkan kuesioner secara online pada minggu pertama bulan Desember 2019.

Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan sebelum melakukan uji analisis faktor. Selanjutnya dilakukan analisis faktor dengan menggunakan pengukuran kelayakan sampel Barlett test of sphericity dan KMO MSA (Keiser Meyer Olkin Measure of Sample Adequacy) dengan membandingkan korelasi parsial. Dengan indeks dari KMO adalah antara 0.5 sampai 1.0 dengan ketentuan jika nilai KMO dibawah 0.5 menyatakan bahwa korelasi antara pasangan variable atau indicator tidak dapat dijelaskan oleh variable atau indicator lainnya dan dengan demikian berarti analisis faktor tidak tepat, demikian pula sebaliknya, apabila nilai KMO lebih besar dari 0.5 maka analisis faktor dapat digunakan. Pada teknik analisis faktor penulis juga menggunakan bantuan software SPSS 20.00 for windows.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil dari responden penelitian para pengemudi ojek Syarithub yang selengkapnya diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3.
Profil Responden

a) Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
Belum Menikah	11	22,0%
Menikah	30	60,0%
Pernah Menikah	9	18,0%
b) Lama Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
0 – 6 Bulan	14	28,0%
6 – 12 Bulan	6	12,0%
1 – 2 Tahun	21	42,0%
> 2 Tahun	9	18,0%
c) Pendapatan Tiap Bulan	Frekuensi	Persentase (%)
< Rp. 1.000.000	20	40,0%
Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	20	40,0%
Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	4	8,0%
> Rp. 3.000.000	6	12,0%
d) Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	22	44,0%
D1/D2/D3	8	16,0%
Sarjana	19	38,0%
Lain-Lain	1	2,0%
e) Pekerjaan Suami	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Ada	3	06,0%
Ada	47	94,0%
▪ Pekerja Tetap	20	42,60%
▪ Pekerja Tidak Tetap	27	57,40%
Jumlah Anak – Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1 Orang Usia Terendah = 1 Usia Tertinggi = 18	12	24,0%
2 Orang Usia Terendah = 1 Usia Tertinggi = 18	23	46,00%
> 2 Orang Usia Terendah = 1 Usia Tertinggi = 18	15	30,00 %
Total	50	100,0%

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja para pengemudi ojek Syarithub, maka analisis data yang dipergunakan dalam penelitian adalah

melakukan analisis faktor yang bersifat eksploratori dengan menentukan faktor-faktor baru yang direduksi dan dikumpulkan sesuai dengan tanggapan yang diberikan oleh para responden. Hasil dari analisis faktor eksploratori selengkapnya dapat diuraikan sebagai berikut:

Berikut ini adalah hasil identifikasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja para pengemudi ojek Syarihuh serta berdasarkan pada hasil rotasi analisis faktor, tahapan selanjutnya adalah memberikan nama pada masing-masing faktor yang telah terbentuk.

Tabel 4.
Hasil Analisa Faktor dan Pemberian Nama

Faktor Baru	Atribut	Pemberian Nama
1 47,16%	Item 9. Penghasilan sesuai dengan harapan	
	Item 10. Penghasilan yang saya terima seimbang dengan tugas yang saya kerjakan tiap bulan	
	Item 13. Jumlah penghasilan yang diterima dalam setiap bulan cukup untuk menambah pemenuhan kebutuhan sehari-hari	Compensation Factor
	Item 17. Bonus apabila menyelesaikan target	
	Item 18. Perusahaan memberikan penghargaan	
	Item 23. Perusahaan memberikan apresiasi kepada pengemudi yang bekerja dengan baik atau sesuai dengan target	
2 14,55%	Item 5. Berkomunikasi baik dengan atasan	
	Item 6. Menjalin hubungan baik dengan atasan	
	Item 7. Mendapatkan pengawasan dari atasan terkait dengan pekerjaan sebagai pengemudi	Supervision Human Relation Factor
	Item 8. Pemberitahuan secara langsung terhadap hasil kerja yang telah saya laksanakan dari supervisor	
	Item 12. Atasan memberikan arahan yang jelas dalam pencapaian target yang ditetapkan	
3 10,70%	Item 2. Kebebasan mengatur waktu bekerja	
	Item 19. Kondisi lingkungan pekerjaan nyaman atau tidak memiliki resiko tinggi.	Working Conditon Factor
	Item 22. Perusahaan memiliki kebijakan /keselamatan kerja bagi pengemudi selama berada di jalan raya	
4 7,16%	Item 14. Adanya perjanjian yang jelas dengan pihak perusahaan saat menetapkan aturan Pemutusan Hubungan Kerja	
	Item 15. Adanya peraturan yang berfokus pada keselamatan kerja dan kesehatan dari pengemudi.	Company Policies And Practice Factors
	Item 20. Kebijakan perusahaan berpihak kepada pengemudi ojek online	
5 5,42%	Item 1. Memiliki kesempatan untuk mengerjakan pekerjaan/aktivitas lain sebagai pengemudi	Variation Factors
	Item 24. Menjadi pengemudi di Syarihuh dapat melakukan kegiatan lain	
6 4,81%	Item 3. Bangga menjadi pengemudi di Syarihuh	
	Item 4. Memiliki harga diri / status sosial menjadi pengemudi di Syarihuh	Social Factors

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti

Berdasarkan dari uji olah data analisis faktor maka didiskusikan lebih lanjut keenam faktor yang menjadi determinan kepuasan kerja pengemudi ojek Syarihuh yaitu sebagai berikut:

Compensation Factor

Kompensasi menjadi faktor pertimbangan utama menjadi pengemudi ojek Syarihuh. Dalam operasionalnya Syarihuh menyediakan berbagai jasa kepada kastemer yaitu order reguler, order langganan, dan order kurir. Selain itu juga pengasuhan anak dan catering. Terkait transaksi jasa, manajemen Syarihuh menerapkan 4 jenis akad tariff, yaitu tariff order, tariff jarak minimal, tarif tunggu, dan tarif pembatalan. Keempat akad ini dalam penetapan tarifnya berdasarkan perhitungan dan pertimbangan serta kebijakan perusahaan, seperti untuk pengembangan perusahaan dan biaya promosi

Menurut Schuler dan Jackson (1999), kompensasi bertujuan untuk menarik, mempertahankan, meraih keunggulan kompetitif, memotivasi karyawan untuk meraih produktivitas yang lebih tinggi dan sesuai aturan hukum. Kompensasi yang diterima pengemudi ojek Syarihuh dapat diperoleh dari order reguler, order langganan, dan order kurir dan tariff pembatalan pesanan. Hasil wawancara dengan pengemudi, mereka menyatakan bahwa tariff layanan Syarihuh memang lebih mahal daripada tariff ojek online lain, namun hal itu justru mengakibatkan pendapatan tambahan dirasa cukup untuk menambah pemenuhan kebutuhan rumah tangga dibandingkan dengan pendapatan dari ojek *online* lain (*dengan demikian tujuan kompensasi meraih keunggulan kompetitif tercapai*). Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Valentina (2020) bahwa pengemudi Gojek di Jember menyatakan kompensasi yang mereka terima masih kurang dan tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari – hari, serta mayoritas driver memiliki kepuasan kerja tingkat sedang.

Manajemen Syarihuh menerapkan tariff tunggu yang dirasakan tidak merugikan pengemudi, karena mereka juga tidak mengisi waktu dengan berkeliling di jalan raya untuk mencari penumpang, sehingga dirasakan efisien dalam penggunaan BBM. Sistem Kompensasi yang mereka terima juga dirasakan sebanding dengan beban kerja dan resiko yang dihadapi. Jika mereka menghendaki penghasilan lebih banyak, maka mereka harus mau menerima order mengantarkan kastemer atau mengantar barang lebih sering. (*Dengan demikian tujuan kompensasi meraih produktivitas lebih tinggi tercapai*). Hasil penelitian ini mendukung penelitian Nurhidayah (2018) bahwa faktor kompensasi berpengaruh pada kinerja driver transportasi online.

Menurut Indyaswari & Putra, (2017), Pasal 15 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, terdapat 3 unsur dalam Hubungan Pekerjaan, yaitu Pekerjaan, Upah, dan Perintah. Dalam hal ketenagakerjaan di Gojek, pengemudi Gojek tidak mendapatkan gaji dari PT. Gojek Indonesia. Pendapatan pengemudi tergantung seberapa banyak penumpang yang bisa ia antar. Instruksi untuk mengantar penumpang juga tidak datang dari perusahaan, melainkan dari penumpang dan tentu atas kesediaan pengemudi. Sehingga tidak adanya hubungan kerja antara pengemudi dengan PT. Gojek Indonesia melainkan terdapat hubungan kemitraan diantara kedua belah pihak, maka pengemudi tidak berhak menuntut hak-hak yang biasa diterima pekerja pada umumnya seperti upah lembur, Jamsostek maupun pesangon jika hubungan kerjasama mereka berakhir. Ulasan tersebut juga berlaku di Syarihuh. Manajemen Syarihuh memberikan kompensasi dari order aplikasi, order langganan, dan order kurir sebagai balas jasa dari waktu, tenaga dan sumber daya pribadi (motor dan BBM) yang dikeluarkan oleh pengemudi. Order langganan dengan yang menjadi *unique value proposition* juga dirasakan memuaskan pengemudi karena mereka bisa memperkirakan di awal, pendapatan perbulan secara pasti. Order langganan inilah yang tidak ada pada layanan ojek online lain sehingga menarik para wanita untuk bergabung di Syarihuh. (*Dengan demikian tujuan kompensasi menarik pasar tenaga kerja tercapai*).

Pada Tabel 3 dapat diketahui jumlah penerimaan perbulan pengemudi ojek Syarihuh adalah minimum Rp. 1.000.000 hingga Rp. 3.000.000 perbulan. Bervariasinya penerimaan yang diterima dipengaruhi oleh berbagai hal misal waktu bekerja, banyaknya kastemer yang dilayani, serta jumlah anak yang masih dalam pengasuhan misal usia anak 1 hingga 5 tahun. Semakin muda anak dalam pengasuhan, maka akan semakin sedikit waktu untuk bekerja sebagai pengemudi.

Dapat dilihat pula pada Tabel 3, bahwa mayoritas (57,4%) status pekerjaan suami pengemudi ojek Syarihuh adalah tidak tetap, kemudian jumlah tanggungan keluarga yang mayoritas lebih dari 2 orang (Tabel 3), Menurut hasil wawancara, penghasilan yang didapat dari Syarihuh dirasakan memuaskan karena cukup membantu pemenuhan kebutuhan keluarga disamping penghasilan yang didapat dari suami., Hasil yang sama juga ditemui pada penelitian Arofah dan Alam (2019) pada driver ojek online wanita di daerah Malang dan juga penelitian Harahap (2018) yang meneliti secara kualitatif 5 wanita pengemudi Gojek di Pekanbaru yang menyatakan bahwa penghasilan sebagai pengemudi Gojek sangat potensial menunjang ekonomi rumah tangganya. Sehingga dapat dikatakan bekerja sebagai pengemudi ojek Syarihuh memuaskan mereka karena telah membawa dampak pada peningkatan jumlah penghasilan yang sangat sangat membantu dalam pemenuhan kebutuhan keluarga.

Supervision Human Relations Factors

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek Syarihuh adalah *Supervision Human Relations*, Bentuk organisasi Syarihuh ini tergolong dalam *virtual organization* yang bertumpu

pada kekuatan internet dan teknologi untuk kelangsungan bisnisnya. Demikian juga dalam hal komunikasi manajemen Syarithub dengan para pengemudi ojek Syarithub sebagai salah satu cara pengawasan yang dilakukan oleh manajemen Syarithub.

Penggunaan aplikasi komunikasi Whatsapp sebagai sarana untuk berkomunikasi dan forum pertemuan langsung rutin dilakukan dengan tujuan untuk menampung aspirasi dari para pengemudi serta menyampaikan berbagai macam kebijakan, perkembangan bisnis bahkan permasalahan yang dihadapi oleh manajemen. Misalnya saat order melalui aplikasi mengalami gangguan (*down*) dalam waktu lama karena adanya faktor teknis di IT, maka pihak manajemen menyampaikan kondisi tersebut dan memberikan solusinya agar operasional tetap berjalan dan hak – hak pengemudi tidak berkurang.

Manajemen Syarithub juga membimbing dan memberikan penjelasan terkait dengan fitur-fitur aplikasi di Syarithub terutama tentang perhitungan kompensasi yang pada awalnya membingungkan dan menimbulkan salah paham di kalangan pengemudi. Berdasarkan wawancara dengan responden, secara umum hubungan kerja antara manajemen Syarithub dan para pengemudi sangat kekeluargaan, namun yang perlu diperhatikan adalah komunikasi dari manajemen jika ada perubahan tariff terkait promosi, atau kenaikan tariff yang dirasakan mengganggu, karena pengemudi menerima *complain* atau dikonfirmasi kastemer, sementara mereka sendiri belum tahu jika ada perubahan tariff.

Working Condition Factors

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek Syarithub adalah kondisi Kerja (*working condition*) hal tersebut sesuai dengan pendapat Robbins dan Judge (2015) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah kondisi kerja yang mendukung.

Kebebasan untuk mengatur waktu dalam kerja, lingkungan kerja yang nyaman dengan resiko kecil serta adanya kebijakan keselamatan kerja yang diberikan perusahaan kepada pengemudi ojek Syarithub menimbulkan kepuasan kerja, semakin baik kondisi kerja manajemen Syarithub maka dapat meningkatkan kepuasan kerja pengemudi ojek Syarithub, dan sebaliknya apabila fasilitas tidak dipenuhi maka akan menurunkan tingkat kepuasan kerja mereka.

Kebebasan mengatur waktu bekerja membuka kesempatan untuk mengerjakan pekerjaan dan kegiatan lain, berdasarkan hasil wawancara dengan para pengemudi ojek Syarithub ada yang menjalankan profesi ini sebagai pekerjaan utama dan ada yang menjalankan sebagai pekerjaan sampingan. Pekerjaan utama sebagai pengemudi mereka lakukan setelah mereka menyelesaikan pekerjaan domestik rumah tangga seperti memasak dan mengurus anak. Sedangkan pekerjaan sampingan adalah mereka memiliki profesi lain selain sebagai pengemudi ojek Syarithub (seperti berdagang, guru mengaji, tenaga marketing lepas) atau mereka melakukan pekerjaan yang sama pada perusahaan ojek online lain seperti Gojek atau Grab.

Lingkungan kerja yang nyaman terbentuk dari pergaulan mereka dengan sesama pengemudi ojek Syarithub. Jumlahnya yang tidak banyak dan tergabung dalam 1 grup Whatsapp membuat mereka saling mengenal dan merasakan iklim kekeluargaan. Tidak jarang mereka saling membantu menggantikan temannya jika berhalangan dalam memenuhi permintaan kastemernya. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Robbins dan Judge (2015) bahwa bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat.

Penelitian Kurniawan & Soenaryo (2020) merangkum jenis kasus dan kendala yang dialami oleh driver ojek online perempuan mulai dari pelecehan seksual tindakan, pelecehan seksual verbal, jalanan adalah area maskulinitas dan maraknya kekerasan dan pemalakan dari ojek pangkalan.

Hal – hal tersebut sangat menjadi perhatian manajemen Syarithub dengan menerapkan kebijakan keselamatan kerja, dimana hanya melayani penumpang perempuan dan anak – anak; selain itu para pengemudi Syarithub wajib berbusana muslim (tidak ketat namun juga tidak terlalu longgar hingga membahayakan keselamatannya sendiri); tidak diperbolehkan “*ngetem*” atau menunggu penumpang di dekat pusat keramaian massa contohnya Mal, Sekolah atau Perkantoran seperti halnya ojek online lainnya.; jam kerja mulai pukul 05.00 hingga maksimal pukul 20.00 Aturan – aturan kerja yang demikian dirasakan memuaskan karena sangat melindungi wanita saat bekerja.

Company Policies and Practice Factors

Kebijakan perusahaan dan prakteknya (*Company Profile and Practice*) merupakan faktor ke-4 yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek Syarithub. Kebijakan manajemen Syarithub yang dimaksud berupa perjanjian yang jelas dengan pihak perusahaan saat menetapkan aturan Pemutusan Hubungan Kerja, adanya peraturan yang berfokus pada keselamatan kerja dan kesehatan dari pengemudi, dirasakan berpihak kepada pengemudi ojek Syarithub sehingga menimbulkan kepuasan kerja.

Pada bagian sebelumnya telah dijelaskan bahwa visi dari Syarithub berawal dari kondisi di pasar kerja yang kurang memberikan ruang bagi wanita muslimah untuk mendapatkan haknya untuk bekerja. Seringkali ditemui wanita muslimah yang melamar pekerjaan mengalami diskriminasi saat seleksi pekerjaan terkait dengan tampilan pelamar. Kontras dengan hal tersebut, Syarithub justru hadir dengan peraturan yang mewajibkan pelamar harus menggunakan hijab dan busana muslim, mendapatkan ijin dari mahrom, serta hanya melayani penumpang wanita dan anak – anak dirasakan sangat memuaskan pengemudi ojek Syar'i.

Terkait dengan kebijakan kompensasi, menurut hasil wawancara dengan responden, mereka merasa puas karena manajemen Syarithub memberikn penjelasan dengan detil tentang laporan pembayaran, dasar perhitungan kompensasi order aplikasi, order langganan, order kurir, tariff tinggi dan pembatalan. Selain itu kebijakan – kebijakan yang terkait dengan kesehatan dan keselamatan kerja seperti yang dijelaskan pada bagian kondisi kerja (*working condition*) atau poin c juga dirasakan memuaskan pengemudi ojek Syarithub.

Variety Factors

Faktor variasi (*variety*) merupakan faktor ke-5 yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek Syarithub. Robbins dan Judge (2015) menjelaskan keanekaragaman keterampilan (variasi) diartikan sebagai sejauh mana pekerjaan itu menuntut keragaman pekerjaan, penyelesaian pekerjaan) sehingga pekerja itu dapat menggunakan sejumlah keterampilan dan bakat yang berbeda.

Berdasarkan wawancara dengan responden, pengemudi ojek Syarithub merasakan kepuasan bekerja karena mereka dibebaskan untuk mengerjakan order reguler, order langganan dan order kurir atau jasa pengantaran barang yang membutuhkan skill bermotor dan kesabaran dalam menghadapi pelanggan dengan berbagai karakter yang berbeda. Variasi pekerjaan lain yang dirasakan memuaskan bagi pengemudi ojek Syarithub adalah selain bekerja sebagai pengemudi, mereka diperbolehkan untk mengambil order mengasuh anak (jasa *nanny*) dan bagi yang memiliki *skill* memasak dibuka kesempatan untuk terlibat pada layanan bisnis catering Subuh. Berbagai variasi pekerjaan tersebut tentunya mendatangkan kepuasan karena Syarithub menyediakan kesempatan untuk menyalurkan berbagai skill dan bakat yang mereka miliki.

Social Status Factors

Status sosial merupakan faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek Syarithub. Ditinjau dari profil responden (Tabel 3) diketahui bahwa mayoritas telah menikah, berpendidikan menengah ke atas, mayoritas suami memiliki pekerjaan (dengan status pegawai tetap dan tidak tetap) dan memiliki tanggungan anak dengan rentang usia yang bervariasi (mayoritas masih membutuhkan pengawasan dan pendampingan). Menjalani pekerjaan sebagai pengemudi ojek Syarithub mendatangkan rasa bangga karena dapat mengaktualisasi diri, memenuhi kebutuhan diri sendiri dan berkontribusi pada pemenuhan kebutuhan ekonomi keluarga. Sejalan dengan pernyataan Kurniawan dan Soenaryo (2020) bahwa mereka senang karena simbol profesi ojek online perempuan adalah bentuk perjuangan kemandirian pada kaum perempuan untuk bertahan hidup di era yang membutuhkan kreatifitas ini.

Aktualisasi diri dan peningkatan harga diri dalam lingkungan sosial mendatangkan kepuasan bekerja karena pengemudi ojek Syarithub tetap diperbolehkan menggunakan atribut muslim (hijab dan busana muslim), serta batasan usia hingga 45 tahun memberikan kesempatan bagi mereka untuk dapat membuktikan pada lingkungan sosialnya bahwa mereka juga dapat menjalankan peran transisinya yaitu sebagai tenaga kerja yang ikut aktif dalam mencari nafkah sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.

V. SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisa pembahasan tentang determinan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek Syarihuh terdiri dari: Kompensasi, Hubungan dengan atasan, Kondisi Kerja, kebijakan perusahaan dan implementasinya, Variasi dan Status Sosial.

Tujuan penelitian yaitu menciptakan kepuasan kerja bagi pengemudi ojek Syarihuh ini maka disarankan bagi manajemen Syarihuh untuk:

1. Memperhatikan faktor kompensasi yang bertujuan untuk mempertahankan dan menciptakan engagement pengemudi ojek Syarihuh;
2. Sebagai upaya untuk mendapatkan kepuasan kerja dari faktor hubungan dengan atasan diusulkan untuk memperbaiki pola dan saluran komunikasi atasan – bawahan dan kastemer;
3. Kondisi kerja yang sudah baik perlu ditingkatkan melalui kebijakan kondisi kerja yang melindungi wanita sebagai pengemudi baik dari sisi keamanan fisik dan mntal dan keyamanan. Misal pemeriksaan motor gratis secara berkala, pemeriksaan keseatan secara berkala.
4. Sebagai upaya untuk mendapatkan kepuasan kerja melalui faktor kebijakan perusahaan dan implementasinya perlu diperhatikan isu – isu terkini terkait dengan tenaga kerja wanita;
5. Terkait dengan variasi pekerjaan, manajemen Syarihuh masih memiliki peluang untuk dapat memenuhi kebutuhan wanita yang terdiri dari ibu rumah tangga dan bekerja sebagai target marketnya. Ide yang berdasarkan kebutuhan pasar akan membuka peluang variasi pekerjaan baru bagi pengemudi ojek Syarihuh;
6. Aktualisasi diri dan peningkatan harga diri para wanita pengemudi ojek Syarihuh perlu dioptimalkan dengan cara membangun jejaring dengan ekosistem Syarihuh seperti kastemer, selain itu perlu pula diberikan pendekatan spiritualitas dan wawasan tentang peran mereka sebagai pencari nafkah tambahan bagi keluarga agar tidak mengarah pada ketidakseimbangan kehidupan keluarga dengan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. S. (2019). *Kewirausahaan di era revolusi industri 4.0*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Arofah, A. F. S., & Alam, Y. T. (2019). Eksistensi driver ojek online wanita sebagai bentuk kesetaraan gender. *Jurnal Sosiologi Nusantara*, 5(2).
- Darma, G. S., Wicaksono, K., Sanica I. G., & Abiyasa, A. P. (2019). Faktor kompensasi dan strategi gojek dalam meningkatkan kepuasan kerja para driver. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 6(3).
- Harahap, P. M. (2018). Profil perempuan berkeluarga bekerja sebagai driver ojek online di gojek Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 5(2).
- Indyaswari, P. P. T. A., & Putra, D. N. R. A. (2017). Analisis mengenai hubungan sopir Gojek dengan PT. Gojek Indonesia, *Kertha Semaya*, 5(2).
- Kumala, D. A. T. (2020). *Hubungan antara persaingan kerja dengan kepuasan kerja pada ojek online motor di Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.
- Kurniawan, F., & Soenaryo, S. F. (2019). Menaksir kesetaraan gender dalam profesi ojek online wanita di Kota Malang. *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis*, 4(2).
- Nurhidayah, F. (2018). Analisis sistem kompensasi terhadap kinerja driver transportasi online. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 10(2). 179-186.
- Madjid, F., & Handayani. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan perempuan berstatus menikah untuk bekerja (Studi kasus kota Semarang). *Diponegoro Journal of Economics*, 1(1).
- Prahara, S., & Halias, D. (2020). Kepuasan kerja dengan employee engagement pada driver ojek online. *Psyche* 165 *Journal*, 13(1), 95-100. <https://doi.org/https://doi.org/10.29165/psikologi.v13i1.1213>
- Rahayu, V. V. E., & Sukidin, S. P. (2020). Perempuan pengemudi go-jek di Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 14(1). DOI: 10.19184/jpe.v14i1.12582
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi*. Alih bahasa: Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarsono, S. (2003). *Ekonomi sumber daya manusia dan ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (1999). *Manajemen sumber daya manusia: Menghadapi abad ke-21*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Valentina, R. (2020). *Stress kerja dan kompensasi finansial dengan kepuasan kerja komunitas driver gojek (Ojek online) di Kota Jember*. Skripsi tidak dipublikasikan. Jember: Universitas Jember.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, xxii. Washington: University of Minnesota.